



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

# 2566

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี



และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104 )

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ  
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105 )

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
N แทน จำนวนคะแนน

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรี  
สะอาด. 2545 : 106 )

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
X แทน คะแนนแต่ละตัว  
N แทน จำนวนคะแนน  
 $\sum$  แทน ผลรวม



## ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ถัดไปคือ ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 ถัดไปคือ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ลำดับถัดไปคือ การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 ถัดไปคือ มีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ



2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.837 คิดเป็นร้อยละ 96.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.830 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.829 คิดเป็นร้อยละ 96.58 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.829 คิดเป็นร้อยละ 96.58 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.823 คิดเป็นร้อยละ 96.46 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.818 คิดเป็นร้อยละ 96.36 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.835 คิดเป็นร้อยละ 96.70 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.830 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.828 คิดเป็นร้อยละ 96.56 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.824 คิดเป็นร้อยละ 96.48 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง



4. องค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
 ควรปรับปรุงภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี  
 ด้วยการจัดโครงการสนับสนุนด้านการศึกษารเรียนรู้ และการเพิ่มโครงการ  
 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และการสนับสนุนเพิ่มบุคลากรด้านการศึกษาและด้านการ  
 จัดเก็บรายได้หรือภาษี ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับงานด้าน  
 การศึกษา และ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี อาทิ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา  
 ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บรายได้และภาษี เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการเรียน  
 การสอน หนังสือ สิ่งค้นคว้า ตลอดจนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่หลากหลาย  
 เป็นต้น นอกจากนี้การส่งเสริมคุณภาพบุคลากรที่มีความสามารถด้านการศึกษา และด้าน  
 รายได้หรือการจัดเก็บภาษีเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
 ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านการศึกษา	ร้อยละ 96.58
งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.78
งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	ร้อยละ 96.60
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.06
โดยรวม	ร้อยละ 96.74



ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50